



Menschen mit Demenz als Kunden

Empfehlungen für die Praxis
in Dienstleistungsgewerbe
und Einzelhandel

Menschen mit Demenz als Kunden

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

durch die steigende Lebenserwartung werden in naher Zukunft immer mehr Menschen von einer Demenz betroffen sein. Den damit verbundenen neuen Aufgaben muss sich die ganze Gesellschaft stellen.

Auch bei begrenzten personellen und zeitlichen Ressourcen in Dienstleistungsgewerbe und Einzelhandel ist es wichtig Menschen mit nachlassenden geistigen Fähigkeiten und deren Familienangehörigen angemessen zu begegnen. Daher ist es unabdingbar, Mitarbeitende im Dienstleistungsgewerbe und Einzelhandel in ihrer Kommunikations- und Handlungsfähigkeit zu stärken.

Mit dieser Broschüre möchten wir Ihnen das Krankheitsbild Demenz näher bringen und Ihnen Tipps für den Umgang mit den Betroffenen geben, damit Sie auch in schwierigen Situationen Handlungssicherheit behalten. Menschen mit Demenz brauchen ein „schützendes Umfeld“, damit sie ihre Selbstständigkeit trotz Einschränkungen so lange wie möglich erhalten können.

Wir danken an dieser Stelle für die wertvollen Anregungen, die wir in den vielen Fortbildungen von Mitarbeitenden im Dienstleistungssektor erhalten haben. Diese bilden eine wesentliche Grundlage dieser Broschüre.



Annette Wernke



Martin Kamps

Demenz-Servicezentrum Münsterland

Ahlen, im September 2016

Inhalt der Broschüre

Inhalt	Seite
Was ist eine Demenz?	1
Auswirkungen einer Demenz	2
Mögliche Anzeichen für eine Demenz im Alltag	5
Das Verhalten von Menschen mit Demenz verstehen	6
Grundlegende Hinweise für die Kommunikation	7
Alltagssprache vereinfachen	8
Menschen mit Demenz	
⇒ in Bank- und Sparkassenfilialen	9
⇒ im Supermarkt	11
⇒ in der Bäckerei	13
⇒ im Bekleidungsgeschäft	15
⇒ bei Dienstleistungen im Haushalt	16
⇒ im Frisiersalon	17
⇒ bei Bus-, Bahn- und Taxifahrten	18
⇒ in der Fußpflegepraxis	20
Demenz-Servicezentren in NRW	21
Unsere Angebote für Dienstleistungsgewerbe und Einzelhandel	22
Wichtige Adressen in den Kreisen Soest und Warendorf und der Stadt Hamm	23
Broschüren und Informationsmaterial und weiterführende Links	24

Was ist eine Demenz?

„Demenz“ ist der Oberbegriff für verschiedene Erkrankungen, bei denen geistige Fähigkeiten wie Denken und Erinnern eingeschränkt sind. Auch wenn die Zeichen einer Demenz sich oft ähneln, werden sie durch unterschiedliche Erkrankungen der Nervenzellen oder durch bestimmte Stoffwechselbedingungen verursacht. Grundsätzlich unterscheidet man zwischen primären und sekundären Formen der Demenz. Primäre Demenzen (ca. 90 %) sind solche, bei denen der Krankheitsprozess direkt im Gehirn beginnt. Die häufigste primäre Demenz ist die Alzheimer Krankheit. Sie sind nach heutigem Kenntnisstand nicht heilbar. Von sekundären Demenzformen (ca. 10 %) spricht man, wenn die Demenz Folge einer anderen Grunderkrankung ist, verursacht z.B. durch Fehl- oder Mangelernährung oder Schilddrüsenfunktionsstörungen. Auch eine Entzündung des Gehirns kann eine Demenz verursachen. Da diese Grunderkrankungen in der Regel zu behandeln sind, ist eine fachärztliche Untersuchung für die Diagnosestellung unverzichtbar.

Bei einer Demenz nehmen vor allem die Gedächtnisleistung und das Denkvermögen ab. Betroffene haben Schwierigkeiten, neue gedankliche Inhalte aufzunehmen und wiederzugeben. Allerdings bedeutet eine Vergesslichkeit allein noch keine Demenz. Häufig zeigen sich in Kombination mit der Vergesslichkeit folgende Auffälligkeiten:

- ⇒ schnell nachlassende Konzentration und Aufmerksamkeit,
- ⇒ Einbußen im sprachlichen Ausdruck und im Sprachverständnis
- ⇒ Veränderungen der Gemütslage, des Antriebs und des Sozialverhaltens
- ⇒ Gedächtnisstörungen (beeinträchtigt ist vor allem das Kurzzeitgedächtnis)
- ⇒ Stimmungsschwankungen, Veränderungen des Wesens
- ⇒ Störungen der räumlichen Orientierung

Da diese Zeichen sehr unklar sind und viele mögliche Ursachen haben können, legen internationale Richtlinien fest, wann man von einer Demenz sprechen kann.

Die o.g. typischen Auffälligkeiten müssen

- ⇒ länger als 6 Monate andauern,
- ⇒ sich fortlaufend verstärken, und
- ⇒ zu Schwierigkeiten bei der Bewältigung des Alltags führen.

Auswirkungen einer Demenz

Die Auswirkungen einer Demenz beeinträchtigen die Alltagbewältigung der Betroffenen zunehmend und verändern den Umgang zwischen Mitarbeitenden in Dienstleistungsgewerbe und Einzelhandel und Kunden mit Demenz in vielfältiger Weise. Veränderungen bzw. Auffälligkeiten können sich z.B. in folgenden Bereichen zeigen:

Kurzzeitgedächtnis => sich an kurz Zurückliegendes erinnern

⇒ Die Kundin / der Kunde kann sich an kurz Zurückliegendes nicht mehr erinnern, z.B. dass sie / er am gleichen Tag schon im Geschäft / der Filiale waren, dass sie / er bestimmte Produkte am gleichen Tag schon mehrfach gekauft hat, dass ein Termin vereinbart wurde, dass ein Gespräch stattgefunden hat etc.



Lernen => sich etwas Neues einprägen können

Die Kundin / der Kunde mit Demenz

- ⇒ kann sich Veränderungen nur noch kurzzeitig oder gar nicht mehr anpassen bzw. einprägen: wenn z.B. Regale anders angeordnet oder Abteilungen verlegt werden, kann dies für sie / ihn ein unüberwindbares Hindernis darstellen.
- ⇒ kann sich technische Neuerungen kaum noch merken (Eingabe von Pin-Nummer, Geld- und Pfandflaschenautomaten, selbstständige Brotentnahme im Supermarkt etc.); auch neue Produktnamen werden oft nicht mehr abgespeichert.
- ⇒ erkennt eine neue Mitarbeiterin / einen neuen Mitarbeiter möglicherweise beim nächsten Besuch nicht wieder; dafür fragt sie / er aber nach Mitarbeitern, auch wenn diese längst nicht mehr im Betrieb tätig sind.
- ⇒ kann Informationen, vor allem wenn sie zu schnell erfolgen, oft nicht mehr in einen entsprechenden Zusammenhang setzen und miteinander verknüpfen.

Auswirkungen einer Demenz

Orientierungsfähigkeit => sich in Raum und Zeit zurecht finden

Im Verlauf einer Demenz zeigen sich Einbußen zuerst in der zeitlichen, dann in der situativen und örtlichen und zuletzt in der persönlichen Orientierung.

Zeitlich:

Die Kundin / der Kunde

- ⇒ hat zunehmend Probleme mit der aktuellen Zeit, Datum, Uhrzeit etc. hält Termine nicht ein, bestellt z.B. morgens Kuchen oder abends ein Frühstück.
- ⇒ steht zu ungewöhnlichen Zeiten, z.B. vor oder nach Geschäftsschluss oder sonntags, vor der geschlossenen Tür.

Situativ:

Die Kundin / der Kunde

- ⇒ läuft offenbar ziellos herum, kann nicht mehr angeben, warum sie / er das Geschäft aufgesucht hat.
- ⇒ interpretiert manchmal das Verhalten von Mitmenschen falsch, sie / er kann z.B. die Reihenfolge in der Kassenschlange nicht mehr nachvollziehen und stellt sich nicht ans Ende der Schlange, sondern geht direkt zur Kasse.

Örtlich:

Die Kundin / der Kunde

- ⇒ findet sich in bekannten Räumlichkeiten nicht mehr zurecht, z.B. findet sie / er den Weg nicht mehr aus dem Kaufhaus, dem Supermarkt, dem Schwimmbad heraus.
- ⇒ benutzt im öffentlichen Nahverkehr oft falsche Verkehrsmittel (falsche Richtung, falsche Linie). Sie / er erkennt Haltestellen, Fahrtziele nicht wieder, verläuft oder verfährt sich.
- ⇒ kann bei Taxifahrten zwar die Straße, in der sie / er wohnt angeben, erkennt diese dann aber nicht mehr wieder.
- ⇒ kann Gefahrensituationen nicht erfassen; im fortgeschrittenen Stadium geht die örtliche Orientierung weitgehend verloren, sie / er läuft hilflos durch die Straßen oder gar in den fließenden Verkehr.



Auswirkungen einer Demenz

Persönlich:

Die Kundin / der Kunde

- ⇒ kann persönliche Daten wie z.B. Kontodaten, Telefonnummer, die Postanschrift der eigenen Wohnung, Angaben zu Angehörigen auf Nachfrage nicht mehr abrufen.

Planvolles Handeln => etwas in der richtigen Reihenfolge und aufeinander abgestimmt tun

Den Betroffenen fällt es zunehmend schwerer, Handlungsabläufe zu planen, zu organisieren und in einer sinnvollen Reihenfolge durchzuführen.

Die Kundin / der Kunde

- ⇒ kann Telefonnummern wählen und einen Termin vereinbaren, sich diesen dann aber nicht merken; auch Notizen kann sie / er oft schon wenig später nicht mehr zuordnen.



- ⇒ hat zunehmend Probleme bei der Selbstversorgung. Das Schreiben von Einkaufszetteln, Einkaufen und Zubereiten von Mahlzeiten setzt sinnvolles Planen und Organisieren voraus, was zunehmend weniger gelingt.
- ⇒ hat Schwierigkeiten in Umkleidekabinen, weil die Reihenfolge des Ankleidens nicht mehr abrufbar ist.

Demenzbedingte Sprachstörungen

Die Fähigkeit zu reden und Gesprochenes zu verstehen verlangt enorme Leistungen vom Gehirn. Beeinträchtigungen von Sprachverständnis und Sprechen, von Lesen und Schreiben gehören zu den möglichen Störungen bei einer Demenz, die oft schon früh auftreten können. Das Sprachverständnis und der Wortschatz verringern sich zunehmend.

Die Kundin / der Kunde

- ⇒ wiederholt häufig einzelne Worte oder Sätze; auch die des Gesprächspartners werden wiederholt.
- ⇒ hat Wortfindungsstörungen; auch das Schreiben und Lesen fällt zunehmend schwerer.
- ⇒ verwendet Statthalterworte wie „das Ding“, „der da“ oder „es“ oder ähnlich klingende Worte.

Mögliche Anzeichen für eine Demenz im Alltag

Die mit einer Demenz einhergehenden Veränderungen sind zwar sehr individuell, es gibt aber allgemeine Anzeichen für beginnende Krankheitsprozesse, die sich im Alltag bemerkbar machen. Folgende Auffälligkeiten im Verhalten können sich zeigen:

Die Kundin / der Kunde

- ⇒ vergisst auffallend häufig Gegenstände bzw. lässt sie liegen und ist nicht in der Lage, die Dinge wieder aufzufinden. Manchmal bezichtigt sie / er andere des Diebstahls.
- ⇒ findet sich in eigentlich bekannter Umgebung nicht mehr zurecht.
- ⇒ erkennt Personen nicht wieder, fragt nach eigentlich bekannten Namen.
- ⇒ hat Probleme, einer Unterhaltung zu folgen oder am Gespräch teilzunehmen.
- ⇒ stellt immer wieder die gleichen Fragen, erzählt immer wieder gleiche Begebenheiten.
- ⇒ trägt auffallend viele handschriftliche Notizen bei sich.
- ⇒ packt Waren hin und her, vom Korb ins Regal und zurück.
- ⇒ ist unangemessen angezogen (z. B. ohne Jacke am Abend, leichtes Kleid im Winter) und wirkt äußerlich weniger gepflegt als gewöhnlich.
- ⇒ erscheint mehrmals täglich oder mehrmals wöchentlich z.B. zum Einkauf, zu Behördengängen, Bankgeschäften etc.
- ⇒ hat Schwierigkeiten beim Bezahlen, findet das Geld nicht, kann Münzen nicht auseinander halten oder hat das Geld ganz vergessen.
- ⇒ fällt durch Zeitsprünge im Gespräch auf, wenn z. B. von „noch kleinen Kindern“, einer „aktuellen Arbeitsstelle“ oder von noch lebenden Eltern die Rede ist.
- ⇒ zeigt sich ängstlich, reizbar und / oder misstrauisch.

Wenn Einbußen verschleiert werden kann dies ein weiterer Hinweis auf eine Demenz sein.

Das Verhalten von Kunden mit Demenz verstehen

Wenn Einbußen verschleiert werden:

Zu Beginn spüren die Betroffenen oft, dass etwas nicht mit ihnen stimmt, z.B. wenn Ihnen Aufgaben nicht mehr gelingen, die sie Jahrzehnte lang selbstständig erledigt haben wie Einkaufen, Behördengänge etc. Sie können sich die Gedächtniseinbußen nicht erklären; naheliegend sind für sie Gründe, die bei anderen oder in den Umständen liegen. Häufig verbergen Menschen mit Demenz aus Scham ihre Überforderung.

Sie versuchen Fehlleistungen zu verschleiern und ihre Probleme im Alltag zu überspielen, indem sie

- ⇒ sich bewusst nur kurz unterhalten, um tiefer gehenden Fragen zu entgehen,
- ⇒ Schwächen auf körperliche Erkrankungen schieben,
- ⇒ Fehlleistungen verharmlosen,
- ⇒ Tatsachen schlicht leugnen,
- ⇒ andere beschuldigen,
- ⇒ sich zurückziehen, auf (Gesprächs-) Angebote gar nicht eingehen,
- ⇒ in Verteidigungsposition gehen, wenn sie sich angegriffen, bevormundet oder ungerecht behandelt fühlen.



Werden Menschen mit Demenz mit ihren Fehlleistungen konfrontiert, bleibt ihnen oft nur die „Flucht nach vorne“, z.B.:

- ⇒ „*Kommen Sie erst einmal in mein Alter!*“
- ⇒ „*Von Ihnen lasse ich mir nichts unterstellen!*“ „*Ich weiß gar nicht, was das soll, ständig wird hier alles umgeräumt, da kann man sich auch nicht mehr zurechtfinden!*“
- ⇒ „*Die Geldbörse hat mein Mann sicher wieder verlegt!*“
- ⇒ „*Vorhin hatte ich alles noch zusammen...ich bin bestohlen worden!*“
- ⇒ „*Als wär´ das so schlimm! Dann kaufe ich eben jetzt die Fahrkarte.*“

Allgemeine Empfehlungen zur Kommunikation

Damit Menschen mit Demenz so lange wie möglich am gesellschaftlichen Leben teilhaben können und ihnen die Alltagsbewältigung gelingt, ist es wichtig, dass auch Dienstleistungsgewerbe und Einzelhandel sich auf die veränderte Kommunikation einstellen und somit eine Überforderung des Kunden vermeiden.

- ⇒ Sprechen Sie die Kundin / den Kunden immer direkt von vorne an, halten Sie dabei Blickkontakt und lassen Sie von anderen Tätigkeiten ab.
- ⇒ Sprechen Sie nicht über die Kundin / den Kunden hinweg (z.B. mit der Begleitperson), versuchen Sie sie miteinzubeziehen.
- ⇒ Erwähnen Sie bei Erklärungen nicht zu viele Details auf einmal.
- ⇒ Sprechen Sie nur über Sichtbares. „Hier ist die Jacke noch mal in Gelb“ an Stelle von: „Ich hätte die Jacke auch noch in einem schönen Gelbton, ich könnte mir vorstellen, dass Ihnen die Farbe auch steht.“
- ⇒ Bieten Sie der Kundin / dem Kunden nicht zu viele Alternativen an, wenn etwas ausgewählt werden soll.
- ⇒ Formulieren Sie Sätze so, dass die wichtigste Information schon am Satzanfang steht (meist ist es das Tätigkeitswort).
- ⇒ Wenn die Kundin / der Kunde Sie offensichtlich nicht verstanden hat, wiederholen Sie das Gesagte mit den gleichen Worten. Der Denkprozess ist u.U. verlangsamt.
- ⇒ Vermeiden Sie sogenannte „**W**-Fragen“ (z. B. „**W**as haben Sie denn das letzte Mal genommen?“, „**W**o haben Sie denn das letzte Mal ihre Geldbörse gehabt?“ „**W**ann war unsere Handwerkerin / unser Handwerker bei Ihnen?“
- ⇒ Fragen Sie bei längerem Verweilen im Geschäft nach, ob noch alles zur Zufriedenheit ist und bieten Sie ggf. Hilfe an.
- ⇒ Machen Sie „Zeige-Gesten“, um z. B. eine Wegrichtung anzuzeigen.
- ⇒ Begleiten Sie die Kundin / den Kunden zum Ziel (Produkt, WC, Kasse, Lift...), denn eine Wegbeschreibung wird oft schon nicht mehr abgespeichert.



Allgemeine Empfehlungen zur Kommunikation

- ⇒ Stellen Sie Fragen so, dass sie mit JA oder NEIN zu beantworten sind.
- ⇒ Beginnen Sie keine Diskussionen, z. B. „Nein, das stimmt nicht, das Produkt haben wir noch nie in unserem Geschäft geführt!“ „Ich weiß genau, dass Sie heute bestimmt schon 3 x hier waren und das Gleiche gekauft haben!“
- ⇒ Stellen Sie Aussagen der Kundin / des Kunden nicht in Frage, z. B. „Ihre Kinder können doch gar nicht mehr so jung sein, Sie meinen Ihre Enkelkinder!“ „Wie kommen Sie denn darauf, dass Sonntag ist, dann hätten wir doch das Geschäft gar nicht auf!“

Alltagssprache vereinfachen

Moderne Ausdrücke und englische Begriffe beherrschen zwar unseren Alltag, erschweren aber das sich-zurecht-finden für Senioren im Allgemeinen und bei einer Demenz im Besonderen. Im folgenden sind Begriffe aufgeführt, die Eingang in unseren täglichen Sprachgebrauch gefunden haben.

„Ihre Kreditkarte ist weg?
Ich rufe für Sie im **Call-Center** an,
um sie sperren zu lassen.
Dafür gibt es eine **Hotline.**“
„Kennen Sie Ihren **Pin-Code?**“

„Mit der **Bahn-Card** können Sie
viel sparen.“

„Nein, hier ist nur der **Info-Point,**
das Ticket-Center ist da drüben!“

„Sie brauchen für den
Einkaufswagen einen **Chip!**“
„Bei der **Flatrate** sparen Sie viel
Geld!“

„Wollen Sie Ihren **Kaffee to go?**“

„Sie brauchen noch Brot? Draußen
rechts ist ein **Back-Shop!**“

„Heute haben wir **Brunch!**“

„Diese Hose ist **stylish, sie ist**
noch aus dem summer-sale!“

„Damit sind Sie **up to date!**“

„Zahlen Sie **cash** oder mit Karte?“

„Soll ich Ihnen per **Handy** ein Taxi
rufen?“

War alles **ok?**

Menschen mit Demenz in Bank- und Sparkassenfilialen

Die Erledigung der eigenen finanziellen Angelegenheiten steht für Eigenständigkeit und Selbstbestimmtheit im Leben. Sie gilt als Schlüsselement des täglichen Lebens, an dem man bereits leichte Beeinträchtigungen der geistigen Leistungsfähigkeit bemerken kann. Da es bei Geldfragen um die Existenzsicherheit von Betroffenen geht, ist bei Personal in Banken und Sparkassen eine hohe Sensibilität gefragt. Aber nicht jede Schwierigkeit mit z.B. technischen Neuerungen lässt auf eine Demenz schließen.



Mögliche Schwierigkeiten für ältere Kunden allgemein

- ⇒ An Automaten Geld abheben oder Kontoauszüge ziehen überfordert.
- ⇒ Transaktionen gehen nicht mehr schnell von der Hand, so dass Aufenthalte in der Filiale sich zeitlich ausdehnen.
- ⇒ Überweisungsträger und Formulare sind fehlerhaft ausgefüllt, PIN-Nummern sind vergessen oder z.B. auf die Karte selbst notiert.

Mögliche Anzeichen für eine Demenz

Die Kundin / der Kunde

- ⇒ kommt auffallend häufig in die Filiale und hebt mehrmals am Tag Geld, auch unverhältnismäßig hohe Beträge, ab.
- ⇒ hält sich länger in der Filiale auf als gewöhnlich (nicht selten verbunden mit ziel- und richtungslosem Umherirren),
- ⇒ kommt am Geldautomaten nicht mehr zurecht.
- ⇒ reagiert misstrauisch oder ungehalten auf Hilfeangebote.
- ⇒ versteht Empfehlungen des Bankberaters nicht und erkennt Zusammenhänge nicht mehr.
- ⇒ ist nicht sicher im Umgang mit Geld und Zahlen.
- ⇒ erinnert sich in Beratungen nicht an die Aufteilung von Ersparnissen oder kann die Summen nicht in Bezug zur Lebenssituation setzen.

Menschen mit Demenz in Bank- und Sparkassenfilialen

Empfehlungen zum Umgang mit Kunden mit Demenz:

- ⇒ Bieten Sie der Kundin / dem Kunden Ihre Hilfe an; wählen Sie dabei eine freundliche, unverfängliche Ansprache.
- ⇒ Vermeiden Sie den Eindruck, die Kundin / den Kunden kontrollieren oder bevormunden zu wollen.
- ⇒ Falls ein Bevollmächtigter oder eine Bezugsperson vorhanden ist, können Sie ihn bei unüblichen Transaktionen kontaktieren und Rücksprache halten.
- ⇒ Um die Kundinnen / die Kunden von offensichtlich finanzschädigenden Transaktionen abzuhalten, versuchen Sie vom Vorhaben abzulenken.

Unterstützung

„Ich helfe Ihnen gern bei der Überweisung.
Haben Sie die Rechnung dabei?
Wir notieren darauf *erledigt!*“
„Ich helfe Ihnen, mit der Technik ist es nicht
so einfach...“

Vertrauen herstellen

„Herr Meier ist doch Ihr langjähriger Berater.
Er ist gerade im Haus, warten Sie bitte
einen Moment. Er wird Ihnen helfen.“
„Bei uns hat alles seine Ordnung.“

Verantwortung übernehmen

„Das ist aber eine große Summe! Ich
glaube, da ist es sicherer das Geld zu
überweisen als es bei sich zu tragen.“

Ablenkung

„Möchten Sie sich erst einmal setzen und
etwas trinken, Sie sind den Weg ja heute
schon ein paar Mal gelaufen!“

Menschen mit Demenz im Supermarkt

Lebensmittel wurden früher meistens auf Vorrat gekauft, denn die Öffnungszeiten für den Einkauf sind erst in den vergangenen Jahren erweitert worden. Meistens waren die Frauen für den Einkauf zuständig, so dass sie diese Aufgabe auch bei einer Demenz beibehalten. Die Einkäufe werden vom Umfang her oft wie zu früheren Zeiten getätigt. Nicht selten finden sich deshalb große



Mengen (vor allem Grundnahrungsmittel) im Haushalt von Menschen mit Demenz. Die enorme Warenvielfalt und die vielen technischen Neuerungen überfordern ältere Menschen auch ohne eine Demenz. Der Gang zum Supermarkt ist aber für viele alleinlebende Menschen im Alter mit und ohne Demenz eine wichtige Maßnahme zur Aufrechterhaltung der Selbständigkeit und sollte so lange es möglich ist unterstützt werden.

Mögliche Anzeichen für eine Demenz

Die Kundin / der Kunde

- ⇒ findet sich in den Gängen nicht zurecht und läuft auffallend lange suchend auf und ab.
- ⇒ räumt Produkte in den Regalen hin und her.
- ⇒ kann die Obst- und Gemüsewaage und andere Automaten nicht bedienen und behauptet, dass diese defekt seien.
- ⇒ hat Schwierigkeiten beim Bezahlen, kann die Summe nicht in Scheinen oder Münzen umsetzen und lässt die Kassiererin die Münzen aus dem Portemonnaie suchen.
- ⇒ kommt mehrfach am Tag und kauft jedes Mal ähnliche oder gleiche Artikel.
- ⇒ kann Verbrauch nicht mehr einschätzen, ein Produkt taucht auffällig oft auf (häufig Grundnahrungsmittel).
- ⇒ kann den Einkaufswagen nicht auslösen, rüttelt am angeketteten Einkaufswagen.
- ⇒ vertauscht den Einkaufswagen, evtl. entsteht eine laute Diskussion mit anderen Kunden.

Empfehlungen

Durch eine freundliche Zuwendung können Sie die Kundin / den Kunden unterstützen, die Einkäufe zu erledigen und damit die Selbstständigkeit aufrecht zu erhalten. Wenn die Kundin / der Kunde freundliche Hilfe erfährt, kann dies enorm zur persönlichen Sicherheit beitragen. Wenn Sie Probleme bei der Kundin / dem Kunden erkennen, erfragen Sie, ob Ihre Hilfe erwünscht ist.

Überforderung vermeiden

Guten Tag! Sie suchen etwas bestimmtes? Ah, Apfelmus. Ich gehe mit Ihnen und wir suchen gemeinsam!“

Entscheidungshilfe

„Darf ich Ihnen behilflich sein? ...“
„Möchten Sie diese....., soll ich das für Sie abwägen?“

Verantwortung übernehmen

„Sie haben viel Joghurt gekauft, morgen bekommen wir wieder ganz frischen rein, Sie brauchen nicht auf Vorrat kaufen...“
„Oh, Sie können Ihr Geld nicht finden!? So eine Aufregung. Ich lege die Waren zurück. Holen Sie in Ruhe Ihr Geld von zu Hause; wir haben noch lange geöffnet.“

Konfliktvermeidung

„Der Einkaufswagen wurde sicher verwechselt. Ich sehe rasch nach, wo Ihr Wagen steht...“
„Ja, wir haben so viel Ware, da sieht es immer wieder anders aus!“

Menschen mit Demenz in der Bäckerei

„Es ist das Brot, das warm hält - nicht der Pelz“, sagt man in Russland. Die Redewendung weist auf die besondere Bedeutung des Brotes als Grundnahrungsmittel hin.

Darum suchen Menschen mit Demenz, insbesondere Frauen, häufig eine Bäckerei oder auch oft ein angrenzendes Café auf.



Mögliche Anzeichen für eine Demenz

Die Kundin / der Kunde

- ⇒ schaut sehr lange auf die Regale und hat auffallende Entscheidungsprobleme, ist mit der Bestellung eindeutig überfordert.
- ⇒ hat Wortfindungsstörungen, kann das, was sie / er haben möchte, nicht benennen.
- ⇒ vergisst, dass sie / er schon da war, kauft mehrmals am Tag gleiche Produkte, meistens Brot.
- ⇒ kann Schilder nicht lesen oder verstehen, immer wiederkehrende Fragen zu Preisen, Brotsorten etc.
- ⇒ will ohne zu bezahlen gehen, „anschreiben lassen“.
- ⇒ nimmt im Backshop Waren mit der Hand, nutzt kein Tablett.
- ⇒ verwechselt im Café Milch- und Zuckertopf, eine Kuchengabel wird nicht verwendet.

Empfehlungen

In Bäckereien geht es oft weniger anonym zu; bei Stammkunden, deren Lebensverhältnisse Sie kennen, sind flexible Lösungen wie z.B. das Begleichen von Rechnungen durch Angehörige möglich. Auch können Sie versuchen Mehrfach- oder Großeinkäufe durch ablenkende Gespräche zu beeinflussen. Neben den allgemeinen Empfehlungen können folgende Maßnahmen hilfreich sein:

Menschen mit Demenz in der Bäckerei

Wenn die Kundin / der Kunde

- ⇒ trotz Ansprache nicht reagiert, lassen Sie ihr / ihm Zeit.
- ⇒ offensichtlich mit der Auswahl überfordert ist, helfen Sie ihr / ihm bei der Entscheidung.
- ⇒ zum wiederholten Mal das Geschäft betritt und das gleiche kaufen möchte, ist auch hier eine Übernahme der Verantwortung für einen übermäßigen Einkauf ratsam.
- ⇒ „anschreiben lassen“ will, überspielen Sie die Situation ohne die Kundin / den Kunden bloß zu stellen, z.B. „Es ist gerade viel los, würden Sie einen Augenblick warten / Platz nehmen, damit ich zu Ende bedienen kann? Ich komme gleich zu Ihnen.“ "Ich finde Ihren Zettel auf die Schnelle nicht. Macht es Ihnen etwas aus später noch einmal zu kommen? Ich lege Ihnen die Waren solange zurück."

Langfristige Lösungen:

- ⇒ Das Gespräch mit den Angehörigen suchen und eine Zahlungsvereinbarung treffen.
- ⇒ Im Team die Erfahrungen austauschen und eine generelle Absprache zu dieser Problematik treffen.

Geduld entgegenbringen

„Mir scheint, Sie brauchen noch Zeit zum Auswählen? Gut Ding will Weile haben...
Lassen Sie sich Zeit, ich bin gleich wieder für Sie da...“

Entscheidungshilfe

„Ich empfehle Ihnen das Roggenbrot, das ist ganz frisch.“ („oder-Fragen“ wie „Möchten Sie ein dunkles Brot oder ein helles Brot?“ können überfordern).

Verantwortung übernehmen

Sie haben den Weg zu uns heute schon oft gemacht, möchten Sie nicht erst einmal eine Tasse Kaffee trinken?“

Kunden mit Demenz im Bekleidungsgeschäft

Auch Menschen mit Demenz legen Wert auf ihr Äußeres und möchten sich neu einkleiden.

Diesem Wunsch sollte so lange wie möglich entsprochen werden. Menschen mit Demenz vergessen jedoch nicht nur bestimmte Kleidung schon einmal gekauft zu haben oder ihre Konfektionsgröße, sie verlieren auch praktische Fähigkeiten, z.B. benötigen sie Hilfe beim An- und Auskleiden.



Mögliche Anzeichen für eine Demenz

Die Kundin / der Kunde

- ⇒ kommt mehrfach am Tag und tätigt Mehrfachkäufe.
- ⇒ sucht oder probiert unpassende Kleidung, z.B. Herrenkleidung, Jugendmode etc.
- ⇒ wählt eine Kleidungsgröße, die ganz offensichtlich nicht passt.
- ⇒ hält beim Wiederankleiden die angemessene Reihenfolge nicht ein.

Empfehlungen

Vertrauen herstellen

„Kann ich Ihnen helfen? Ich kenne mich hier gut aus!“ - „Wir werden zusammen für Sie etwas aussuchen!“

Sicherheit vermitteln

„Wir finden schon das Richtige für Sie!“ - „Ich sehe schon, welche Größe Sie brauchen!“

Unterstützung anbieten

„Ich bleibe vor der Kabine stehen!“
„Rufen Sie mich, wenn Sie Hilfe brauchen!“
„Ich glaube, Sie müssen den Pullover umdrehen, so guckt das Schild raus!“

Kunden mit Demenz bei Dienstleistungen im Haushalt

Häufig werden Dienstleistungen bei Menschen mit Demenz auch zu Hause erbracht, z.B. Wartungs- und Reparaturarbeiten etc. Hier kann es zu überraschenden und gleichzeitig auch überfordernden Situationen, sowohl für die Kundin / den Kunden mit Demenz als auch für die Handwerkerin / den Handwerker kommen, denn nicht immer ist der Dienstleister darauf vorbereitet und nicht immer sind Angehörige vor Ort.

Mögliche Anzeichen für eine Demenz

Die Kundin / der Kunde

- ⇒ verweigert trotz vorheriger Absprache den Zutritt zur Wohnung,
- ⇒ fragt wiederholt, was Sie eigentlich machen, wer Sie eigentlich sind, woher Sie kommen?
- ⇒ erzählt für Sie „nicht Zusammenhängendes“,
- ⇒ läuft ziellos, unruhig durch die Wohnung,
- ⇒ kann Ihnen keine adäquaten Antworten auf Ihre Fragen geben, z.B. kann er Ihnen nicht sagen, wo der Reparaturbedarf ist oder wo sich der Stromzähler befindet.



Empfehlungen

Falls die Kundin / der Kunde

- ⇒ Ihnen den Zutritt verweigert, beharren Sie nicht auf dem Termin bzw. der Durchführung der Arbeiten. Ermitteln Sie Angehörige und nehmen Kontakt mit diesen auf.
- ⇒ während Ihrer Anwesenheit sehr unruhig wird, versuchen Sie in einfachen Worten zu erklären, was Ihre Aufgabe ist, z.B. „Der Rollladen ist kaputt, ich repariere ihn“. Wenn nötig, wiederholen Sie das Gesagte mit den gleichen Worten sooft gefragt wird.
- ⇒ Ihnen keine adäquaten Antworten geben kann vermeiden Sie weitere Fragen; das verunsichert sie / ihn.
- ⇒ unsicher wirkt, können Sie ihm Sicherheit vermitteln, z.B. sagen: „Die Stromzähler sind meistens im Flur, sollen wir mal nachsehen?“ - „Aha, da haben wir schon das Problem!“ Hilft auch das nicht, beenden Sie den Besuch und nehmen Kontakt mit den Angehörigen auf.

Kunden mit Demenz im Frisiersalon

Im Frisiersalon hat man regelmäßige und teils enge Kontakte zu Kunden, besonders zu älteren Menschen, die seit vielen Jahren kommen. Veränderungen bei ihnen können Sie deshalb oftmals leicht wahrnehmen.

Mögliche Anzeichen für eine Demenz

Die Kundin / der Kunde

- ⇒ verpasst Termine, Besuche ohne Termine nehmen zu. Manche meinen sogar überpünktlich zu sein.
- ⇒ ist sich seiner zeitlichen Desorientierung nicht bewusst.
- ⇒ zeigt sich unsicher z.B. beim Zurücklehnen in das Haarwasch-Becken. Die Entnahme der Hörgeräte oder das Absetzen der Brille können die Unsicherheit verstärken.
- ⇒ verkennt Situationen, z.B. können die gespiegelten Bewegungen im rückwärtigen Bereich Unruhe vermitteln; wenn laut gelacht wird, kann dies u.U. als Auslachen empfunden werden.
- ⇒ zeigt sich irritiert, wenn die Friseurin / der Friseur mit dem Spiegelbild spricht.



Empfehlungen

- ⇒ Die Kundin / der Kunde sollte wenn möglich immer vom gleichen Personal bedient werden. Auch bestimmte Rituale sind für Menschen mit Demenz sehr wichtig. Es gibt ihnen Sicherheit und Orientierung möglichst einen Stammpplatz auswählen und beibehalten.
- ⇒ Erinnern Sie die Kundin / den Kunden kurz vor dem Termin mit einem Anruf, wenn es zeitlich möglich ist.
- ⇒ Eine detaillierte Kundenkarte ist hilfreich, damit alle Kollegen den gleichen Kenntnisstand haben.
- ⇒ Die einzelnen Schritte sollten mit einfachen Erklärungen verbunden werden: „jetzt waschen ich Ihnen die Haare.“ „Jetzt schneide ich Ihnen die Spitzen.“

Empfehlungen

- ⇒ Sprechen Sie nicht mit dem Spiegelbild, sondern beugen sich zur Kundin / zum Kunden und nehmen direkten Blickkontakt auf.
- ⇒ Bei aufkommender Unruhe lassen Sie die Kundin / den Kunden sich zwischendurch die Beine vertreten.
- ⇒ Bereiten Sie die benötigten Utensilien vor und vermeiden häufiges Hin- und Herlaufen.
- ⇒ Wenn die Kundin / der Kunde in kurzen Abständen kommt, kämmen Sie ihm die Haare einfach durch und sagen: „Das sieht ja noch gut aus, da brauchen wir heute gar nicht viel zu machen!“
- ⇒ Vermeiden Sie Diskussionen und versuchen Sie nicht, die Kundin / den Kunden von z.B. falschen Terminen zu überzeugen, es verwirrt zusätzlich und hält Sie unnötig auf.
- ⇒ Wenn Angehörige bekannt sind, kann es sinnvoll sein, Kontakt aufzunehmen und um eine Begleitperson zu bitten.
- ⇒ Falls die Bezahlung zunehmend schwierig erscheint, Rechnung nach Absprache an Angehörige schicken.
- ⇒ Erzählen Sie in Gesprächen von früher: das Langzeitgedächtnis bietet viele Anknüpfungspunkte (z.B. örtliche Begebenheiten).
- ⇒ Legen Sie Termine möglichst in eine Tageszeit, zu der nur wenige Menschen im Friseursalon sind, um Unruhe und Hektik zu vermeiden.



Fahrgäste mit Demenz in Bus, Bahn und Taxi

Auch Menschen mit Demenz nutzen Bus, Bahn und Taxen. Gerade hier zeigen sich Einbußen in der örtlichen Orientierung. Die Vorschriften und Fahrpläne erlauben dem Fahrpersonal jedoch oft keine umfangreiche Hilfestellung oder längere Gespräche. Dennoch sind sie wichtige „Beobachter“ und können durch rechtzeitiges Eingreifen Irrfahrten oder gar Schlimmeres verhindern.



Mögliche Anzeichen

Fahrgäste

- ⇒ haben kein Ticket oder zeigen andere Papiere vor.
- ⇒ bleiben bis zur Endstation in Bus oder Bahn sitzen und steigen auch dann nicht aus.
- ⇒ stehen an der Haltestelle und steigen nicht in Bus oder Bahn ein.
- ⇒ fragen mehrfach beim Fahrer nach, welches der richtige Halt ist; vorherige Informationen wie „noch 4 Stationen“ werden nicht behalten.
- ⇒ (wieder-) erkennen Bus-Haltestellen nicht.
- ⇒ verkennen Gefahren, z.B. sich nicht in Sicherheitszonen aufzuhalten, nicht zu nahe am Gleis zu stehen oder Gleise zu überqueren.
- ⇒ wissen das Ziel nicht mehr, nachdem sie ein Taxi gerufen haben.
- ⇒ haben eine andere Stadt im Sinn, eine andere Entfernung oder eine andere Vorstellung, wie es bei der Zieladresse aussehen sollte.

Empfehlungen

Falls Ihnen etwas ungewöhnlich vorkommt, sich möglicherweise jemand selbst gefährdet, merken Sie sich Personenmerkmale wie

- ⇒ Name, ungefähres Alter und Aussehen,
- ⇒ mögliche Reiseziele (insbesondere bei Fahrten zum Bahnhof),
- ⇒ besondere Merkmale wie Brille, Stock, fehlender Mantel, Tasche.

Scheuen Sie sich nicht, sich nach vermissten Personen bei der Polizei zu erkundigen oder melden Sie Ihre Beobachtung.

- ⇒ Nähern Sie sich dem Fahrgast von vorne und bieten Ihre Hilfe an. Falls nicht, bitten Sie andere Fahrgäste, sich um die Person zu kümmern und rufen Sie ggf. die Polizei.
- ⇒ Falls Taxifahrgäste am Zielort offensichtlich nicht orientiert sind, begleiten Sie diese bis zur Haustür und klingeln ggf. bei Nachbarn.



- ⇒ Wenn beim Einstieg deutlich wird, dass der Fahrgast das Ziel nicht angeben kann, ist es sinnvoll, die Fahrt nicht zu starten, sondern auch hier Angehörige oder Nachbarn am Ort zu anzusprechen.

Menschen mit Demenz in der Fußpflegepraxis

Im Alter reichen oft die Beweglichkeit und Geschicklichkeit nicht aus, um sich fußpflegerisch selbst zu versorgen. Eine fußpflegerische Behandlung wird oft erst im Alter begonnen und ist deshalb im Langzeitgedächtnis nicht so gut abgespeichert wie z.B. der Frisörbesuch. Der Neubeginn einer Behandlung gestaltet sich deshalb nicht immer einfach.



Mögliche Anzeichen für eine Demenz

Die Kundin / der Kunde

- ⇒ verpasst Termine, Besuche ohne Termine nehmen zu,
- ⇒ setzt sich nicht selbstständig auf den Behandlungsstuhl, sondern bleibt unschlüssig im Raum stehen,
- ⇒ versteht die Aufforderung sich zu setzen und die Schuhe und Strümpfe auszuziehen nicht und versucht u.U. diese im Stehen auszuziehen,
- ⇒ wird unruhig und versucht während der Behandlung aufzustehen,
- ⇒ erzählt oder fragt immer wieder das Gleiche.

Empfehlungen

- ⇒ Wenn die Kundin / der Kunde da ist, sollte alles vorbereitet sein. Ein Hin- und Herlaufen verunsichert und verstärkt eine bestehende Unruhe und Unsicherheit.
- ⇒ Der Grundsatz „Beziehung vor Funktion“ sollte Anwendung finden. Stellen Sie sich der Kundin / dem Kunden vor und erklären Sie in einfachen Worten wo sie / er sich befindet und was geschieht.
- ⇒ Fragen Sie, ob Sie als Fachperson einen Blick auf die Füße werfen dürfen.
- ⇒ Es kann sinnvoll sein, die Reihenfolge zu ändern und mit einer Fußmassage zu beginnen statt diese am Ende der Behandlung durchzuführen.
- ⇒ Ein zu erwartender Schmerzmoment sollte immer frühzeitig angekündigt werden; vergewissern Sie sich, ob die Kundin / der Kunde Sie verstanden hat.

Demenz-Servicezentren

Demenz-Servicezentren haben die Aufgabe, insbesondere die häusliche Lebenssituation von Menschen mit Demenz und ihrer Angehörigen zu verbessern. Wesentliche Anliegen sind die Vernetzung, der Ausbau und die Weiterentwicklung der Unterstützungsangebote - immer bezogen auf die Bedürfnisse von Menschen mit Demenz und ihrer Familien bzw. anderer Personen, die sie privat unterstützen. Ein weiteres Anliegen ist es, zur Enttabuisierung von Demenzerkrankungen und zur sozialen und gesellschaftlichen Integration von Menschen mit Demenz beizutragen.

Demenz-Servicezentren gehen diese Aufgaben nicht allein an, sondern in Kooperation mit vorhandenen Diensten, Einrichtungen und Initiativen in den Regionen ihres Einzugsbereiches.

Die insgesamt 13 Demenz-Servicezentren sind flächendeckend in Nordrhein-Westfalen eingerichtet und jeweils für bestimmte Regionen zuständig. Eine Ausnahme ist das „Demenz-Servicezentrum für Menschen mit Zuwanderungsgeschichte“. Dieses Zentrum bearbeitet das Thema „Demenz und Migration“ für ganz Nordrhein-Westfalen.

Weitere Informationen: www.demenz-service-nrw.de

Sie finden auf dieser Website Informationen über das Netzwerk Landesinitiative Demenz-Service NRW (LID) und über Möglichkeiten der Unterstützung bei Demenz in NRW.

Darüber hinaus finden Sie auf den Websites der 13 Demenz-Servicezentren:

- Informationen zu Tagungen und Qualifizierungsangeboten
- Unterstützungsangebote in den Städten und Gemeinden Nordrhein-Westfalens
- Angebote zur kleinräumigen Strukturentwicklung und Netzwerkarbeit sowie Netzwerkpartner in Ihrer Region.

Das Demenz-Servicezentrum Münsterland ist Ihr Ansprechpartner in den Kreisen Warendorf und Soest und der Stadt Hamm.

Unsere Angebote für Dienstleistungsgewerbe und Einzelhandel

Gerne unterstützen wir Sie bei der Entwicklung eines „demenzsensiblen Unternehmens“ durch:

- Schulungen & Fortbildungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Beratung vor Ort
- Bereitstellung von Informationsmaterial
- Vermittlung weiterer Hilfen

**Menschen mit Demenz
als Kunden -
Fortbildung für Mitarbeitende in
Dienstleistungsgewerbe und Einzelhandel**

Inhalte
Impulsreferat „Das Krankheitsbild Demenz - Ursachen
und Symptome“
Was geht in ihnen vor?
Innenwelten von Menschen mit Demenz verstehen
Umgang mit Kunden mit Demenz

- Kontaktgestaltung
- Kommunikation
- Umgang mit schwierigen Situationen
- Arbeit an Praxisbeispielen

Unterstützungsmöglichkeiten für Menschen mit
Demenz in Ihrer Region

2,5 Stunden
Termine nach Absprache

Wichtige Adressen

Kreis Warendorf

Demenz-Servicezentrum Münsterland

Wilhelmstraße 5, 59227 Ahlen

Ansprechpartnerinnen: Annette Wernke, Sonja Steinbock

Tel.: 0 23 82 / 94 09 97 - 10

info@demenz-service-muensterland.de

www.demenz-service-muensterland.de

Alzheimer Gesellschaft im Kreis Warendorf e.V.

Wilhelmstr. 5, 59227 Ahlen

Ansprechpartner: Martin Kamps, Tel.: 0 23 82 / 40 90

info@alzheimer-warendorf.de

Kreis Warendorf Pflege- und Wohnberatung

Standorte in Ahlen, Beckum und Warendorf

Ansprechpartnerinnen: Elisabeth Jasper, Nadine Schöppner, Martin Kamps

Tel.: 0 25 81 / 53 50 -26 / 27 (Warendorf), -28 (Beckum), -29 (Ahlen)

elisabeth.jasper@kreis-warendorf.de

nadine.schoepner@kreis-warendorf.de

martin.kamps@kreis-warendorf.de

Stadt Hamm

Netzwerk Demenz Hamm

Amt für Soziales, Wohnen und Pflege

Wohnberatungsagentur, Pflegeplanung und -beratung

Jürgen-Graef-Allee 22, 59065 Hamm

Tel.: 0 23 81 / 17-81 02 Fax: 0 23 81 / 17 108102

lassonczyk@stadt.hamm.de

Stadt Hamm - Trägerunabhängige Pflegeberatung

Amtsstraße 19, 59073 Hamm

Ansprechpartner: Jürgen Stefan

Tel.: 0 23 81 / 17-66 16

stefan@stadt.hamm.de

Alzheimer Gesellschaft Hamm e.V.

Alter Uentroper Weg 24, 59071 Hamm

Ansprechpartnerin: Wera Witkowski, Tel.: 0 23 81 / 876 88 59

AlzGesHamm@googlemail.com

Wichtige Adressen

Kreis Soest

Alzheimer Gesellschaft im Kreis Soest e.V.

Schwemeckerweg 1, 59494 Soest

Ansprechpartnerin: Monika Schmallenbach, Tel.: 0 29 21 / 981 05 12
info@alzheimer-soest.de

Kreis Soest - Trägerunabhängige Pflegeberatung

Abt. 50.04 – Sozialplanung

Hoher Weg 1-3 59494 Soest

Ansprechpartner: Uwe Brinker, Magdalene Gerke

Tel.: 0 29 21 / 30 27 65, oder 0 29 21 / 30 27 64

uwe.brinker@kreis-soest.de; magdalene.gerke@kreis-soest.de

Broschüren, Infomaterial & Internetadressen

Das Wichtigste über die Alzheimer Krankheit und andere Demenzformen - Schriftenreihe der Deutschen Alzheimer Gesellschaft e.V.

Deutsche Alzheimer Gesellschaft e.V., Berlin

Friedrichstr. 236, 10969 Berlin

Tel.: 0 30 / 2 59 37 95-0 Fax 0 30 / 2 59 37 95-29

info@deutsche-alzheimer.de

Hilfen zur Kommunikation bei Demenz von Jennie Powell (Deutsche Ausgabe). Demenz-Service Heft 2, Kuratorium Deutsche Altershilfe (Hrsg.), 2012, Köln

Früherkennung der Demenz. Eine Information für Patienten und Angehörige. Wilhelm Stuhlmann, Tillmann Supprian: up düsseldorfer university press 2013

Weiterführende Links:

www.demenz-service-nrw.de

www.deutsche-alzheimer.de

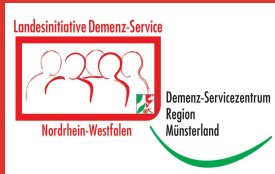
www.alzheimer-warendorf.de

www.bmg.bund.de

www.demenz-leitlinie.de

www.wegweiser-demenz.de

Herausgeber:



Demenz-Servicezentrum Münsterland
Wilhelmstraße 5, 59227 Ahlen

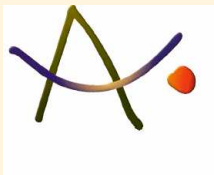
Ansprechpartnerinnen:
Annette Wernke, Sonja Steinbock
Telefon: 02382 940 997-10
Fax: 02382 40 28
info@demenz-service-muensterland.de
www.demenz-service-muensterland.de

gefördert von:

Ministerium für Gesundheit,
Emanzipation, Pflege und Alter
des Landes Nordrhein-Westfalen



LANDESVERBÄNDE
DER PFLEGEKASSEN



Alzheimer Gesellschaft im Kreis Warendorf e. V.
Wilhelmstraße 5, 59227 Ahlen

Ansprechpartner:
Martin Kamps
Telefon: 02382 4090
info@alzheimer-warendorf.de
www.alzheimer-warendorf.de